

Keski-Suomen kuntien näkemykset jätevesineuvonnasta 2004–2015

Maria Jumpponen

Opinnäytetyö
Joulukuu 2016
Maaseutuelinkeinojen koulutusohjelma
Luonnonvara- ja ympäristöala



jamk.fi

Jyväskylän ammattikorkeakoulu
JAMK University of Applied Sciences

Tekijä(t) Jumpponen Maria	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Joulukuu 2016
	Sivumäärä 38	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi Keski-Suomen kuntien näkemykset jätevesineuvonnasta 2004–2015		
Tutkinto-ohjelma Maaseutuelinkeinojen koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) Riihinen Arto, Manerus Tuija		
Toimeksiantaja(t) Haja-asutuksen jätevesineuvonta Keski-Suomessa -hanke		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tavoitteena oli selvittää vuosina 2004–2015 tehdyn yhteistyön saavutukset kuntien ja jätevesineuvontahankkeiden kanssa. Selvitettiin kuinka kuntien viranomaiset näkivät tehdyn jätevesineuvonnan merkityksen ja hyödyt oman työnsä ja kunnan kannalta sekä hankkeiden onnistuneisuus.</p> <p>Jyväskylän ammattikorkeakoulun järjestämiä hankkeita on tehty vuodesta 2004 lähtien yrittäjille, kunnalle ja kiinteistön omistajille haja-asutusalueella.</p> <p>Tutkimus toteutettiin puhelinhaastatteluina 21:lle Keski-Suomen ympäristöviranomaiselle. Haastatteluiden tuloksena selviää, että viranomaiset olivat tyytyväisiä jätevesineuvontahankkeisiin. Neuvonnan avulla oli vähennetty viranomaisten työtaakkaa. Neuvojen tekemät kiinteistökäynnit selkeyttävät omistajien toimintaa ja korjaavat virheelliset tiedon sekä opastavat oikeanlaisiin korjaustoimenpiteisiin.</p> <p>Nykyiselle kiinteistökohtaiselle neuvonnalle toivottiin jatkuvuutta tulevaisuudessa. Kiinteistönomistajien toimintaan saattaa vaikuttaa lainsäädännön tiheä muuttuminen ja siirtymäajat. Asukas saattaa jäädä odottamaan lopullista, pysyvää linjausta ennen kiinteistöllä tapahtuvia korjauksia.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Jätevesineuvonta Keski-Suomessa – hanke, jätevesi		
Muut tiedot 5 sivua liitteitä		

Author(s) Jumpponen Maria	Type of publication Bachelor's thesis	Date December 2016
		Language of publication: Finnish
	Number of pages 38	Permission for web publication: x
Title of publication The views of wastewater consultancy in the municipalities of Central Finland between years 2004-2015		
Degree programme Agricultural and Rural Industries		
Supervisor(s) Riihinen Arto, Manerus Tuija		
Assigned by The project of wastewater consultancy in sparsely populated areas of Central Finland		
<p>Abstract</p> <p>The aim was to find out the achievements of co-operation between municipalities and wastewater consultancy projects during the period 2004-2015. The thesis investigates how local authorities viewed the importance and benefits of wastewater consultancy in terms of their own work and the municipality, as well as advice on the success of the projects.</p> <p>Projects organized by JAMK have been made since 2004 to entrepreneurs, municipalities and property owners in the sparsely populated area.</p> <p>The study was conducted by telephone to 21 authorities in Central Finland. As a conclusion of the interviews, it can be said that the authorities were satisfied with the wastewater consultancy projects. The counseling has helped to reduce the workload of the authorities. Property consultancy made by advisors clarify the operation of the owners and correcting incorrect information and guide through the right kind of improvement action</p> <p>Counseling for property owners was hoped to continued in the future. Property owners activities may be affected by changes in density and transitional periods for legislation. Property owner might wait final permanent guideline taking place on the property before the renovations.</p>		
Keywords/tags (subjects) Wastewater Consultancy in Central Finland - project, wastewater		
Miscellaneous 5 pages of attachments		

Sisältö

1	Johdanto	3
2	Tutkimusasetelma	4
2.1	Aihealue ja rajaaminen	4
2.2	Tutkimusongelma	4
2.3	Aineiston keruutapa	5
2.4	Analysointi ja käsittely	6
2.5	Hankkeiden toteutuminen	6
3	Jätevesihankkeet	7
3.1	Jätevesilainsäädännön muutokset	7
3.2	Neuvonnasta tehdyt selvitykset	8
4	Tutkimustulokset	10
4.1	Kuinka jätevesineuvontahankkeet ovat vastanneet kunnan neuvontatarpeisiin	11
4.2	Neuvonnan kehittyminen vuosien aikana	12
4.3	Jätevesineuvonnan tarpeellisuus vuosina 2004–2015	13
4.3.1	Vuodet 2004-2007	14
4.3.2	Vuodet 2008-2011	15
4.3.3	Vuodet 2012–2015	16
4.4	Maksuttoman neuvonnan tulevaisuus	16
4.5	Neuvonnan järjestämistä muille toimialoille	17
4.6	Neuvonnan kehittäminen ja tehostaminen tulevaisuudessa	20
4.7	Parasta jätevesineuvonta hankkeessa	20
4.8	Kyselyt	21
4.9	Konkreettinen vaikutus työmäärään	23
4.10	Kiinteistönomistajien ohjaaminen jätevesineuvontaan	23
4.11	Muutoksia edellisiin vuosiin verrattuna	24

4.12	Vapaa sana	25
5	Johtopäätökset.....	26
6	Pohdinta	26
	Lähteet.....	28
	Liitteet	30
	Liite 1. Haastattelukysymykset.....	30

Kuviot

Kuvio 1. Kaikkien kiinteistökäyntien määrät yhteensä kunnissa vuosilta 2012–2015...	9
Kuvio 2. Jätevesineuvonnan tarpeellisuus vuosina 2008–2011, muiden hankkeiden ohessa. (n:15)	15
Kuvio 3. Jätevesineuvonnan tarpeellisuus vuosina 2012–2015 (n:16)	16
Kuvio 4. Kyselyiden vähenemisen arviointia (n.17)	22

1 Johdanto

Vuonna 2004 tuli voimaan valtioneuvoston asetus talousjätevesien käsittelystä haja-asutusalueilla viemäriverkoston ulkopuolella. Asetus annettiin ympäristönsuojelulain nojalla ja sen tarkoituksena on kohentaa talousjätevesien käsittelyä, sekä parantaa ympäristöä. (A 542/2003.) Myöhemmin alkuperäiseen asetukseen ja jätevesilainsäädäntöön on tullut useita muutoksia, joista keskeisempiä ovat jätevesien puhdistusvaatimusten lieventäminen ja siirtymäaikojen jatkaminen. Jyväskylän ammattikorkeakoulun hankeväki on järjestänyt vuosien aikana useita erilaisia hankkeita yrittäjille, kunnalla ja kiinteistön omistajille pyrkien edistämään kulloinkin voimassa olevaa asetusta.

2 Tutkimusasetelma

2.1 Aihealue ja rajaaminen

Tavoitteena oli selvittää vuosien 2004–2015 välisenä aikana tehdyn yhteistyö kuntien ja kiinteistönomistajien kanssa ja jätevesineuvontahankkeiden tarpeellisuus ja onnistuneisuus. Miten viranomaiset ovat kokeneet kulloisen hankkeen, niiden tarpeellisuuden sekä onko jätevesineuvonta ollut tarpeellista? Selvitetään tarve neuvonnan jatkuvuudelle tulevaisuudessa ja onko neuvonta vähentänyt viranomaisten työtä?

Rajaus perustuu JAMK:in hankkeiden toteutettuun jätevesineuvontaan Keski-Suomen alueella vuosina 2004–2015. Kuntia on yhteensä 23 kappaletta ja haastattelut tehtiin 18 kunnan työntekijälle. Kunnat, joille tehtiin kysely olivat Hankasalmi, Jyväskylä, Jämsä, Karstula, Keuruu, Kinnula, Konnevesi, Kuhmoinen, Muurame, Saarijärvi, Uurainen. Suolahti oli jätevesineuvonnan aloittaessa oma kuntansa. Nykyään Suolahti on kuntaliitoksessa Äänekosken kanssa ja ympäristöasiat hoidetaan kunnassa yhteisillä viranomaisilla. Pihtipudas ja Viitasaari yhteinen viranomainen Pohjoisen Keski-Suomen ympäristötoimi, Kivijärvi, Kyyjärvi ja Kannonkoski yhteinen viranomainen Pohjoisen Keski-Suomen ympäristötoimi, Multia ja Petäjävesi yhteinen viranomainen, Luhanka ja Joutsa yhteinen viranomainen, Laukaalta ja Toivakalta ei saatu haastatteluita.

Kaikki kunnat eivät ole olleet mukana hankkeissa alusta asti ja vuosien aikana on tapahtunut muutoksia, kuten kuntien ympäristöviranomaisia yhdistetty tai on tullut uusia viranomaisia.

2.2 Tutkimusongelma

Hankkeissa on ollut eri painopisteitä eri vuosina esimerkiksi: seminaareja ja koulutuksia yrittäjille, suunnittelijoille, urakoitsijoille ja viranomaisille. Vuodesta 2012 neuvonta on keskitetty kiinteistönomistajalle. Tällöin selvitettiin hankkeiden onnistuminen, niiden hyödyllisyys ja onko neuvonnassa kehitettävää? Jätevesineuvonnan hankkeen työntekijät tekevät yhteistyötä viranomaisten kanssa. He keskustelevat minne kiinteis-

tökäyntejä tulisi sijoittaa kunnan alueella, käyvät viranomaisen kanssa läpi voimassa olevan asetuksen vaatimuksia ja miten ne saavuttamaan. Joten onko kuntien viranomaisten työmäärä vähentynyt ja selkeytynyt? Onko hankkeella saavutettu kuntien viranomaisten tulkinta uusista asetusmuutoksista yhtenäistynyt ja onko hankkeet vastanneet kunnan neuvontatarpeisiin?

2.3 Aineiston keruutapa

Työn tavoitteena oli selvittää mielipiteitä hankkeista. Joten tutkimus tehtiin kvalitatiivisena. Haastateltavat ovat hankkeen kanssa toimivia ympäristösuojelusihteereitä ympäristötarkastajia, ympäristösihteereitä ja ympäristöpäälliköitä.

Vastauksien saamiseksi arvioitiin parhaimmaksi puhelinhaastattelut. Haastattelukysymykset muodostuivat 5-portaisesta asteikosta, strukturoiduista kysymyksistä. Strukturoitukysymyksessä on valmiit vastausvaihtoehdot kysymykselle. Ks. Liite1. Kysymys 4. Ja avoimista kysymyksiä esimerkiksi: Kuinka jätevesineuvontahankkeet ovat vastanneet kunnan neuvontatarpeisiin? Johon haastateltava voi vastata vapaasti. (Kananen 2015, 232–241.)

Haastattelut tehtiin kunnan viranomaisten kanssa puhelinhaastatteluina, koska kysymyslomakkeet voivat hävitä sähköpostiin tai viranomaiset saattavat jättää vastamatta siihen kiireiltään. Välimatkat kuntien välillä ovat pitkiä ja ajan varaaminen olisi voinut olla hankalaa, jos haastattelut tehtäisiin kaikkien kanssa kasvokkain.

Aineiston keruuakatauluun vaikutti myös hajavesisäädöksiin suunnitellut muutokset. Mikäli osa haastatteluista tehdään ennen muutoksen vahvistamista ja osa vasta sen jälkeen, voi tutkimuksen luotettavuus vaarantua. (Pimiä 2016 a.)

Kysymysten sopivuutta kokeiltiin haastatteleamalla paikan päällä kahden kunnan viranomaisia. Haastattelut kirjattiin sekä äänitettiin. Loput haastattelut tapahtuivat puhelinhaastatteluina, ne myös äänitettiin ja kirjattiin. Hankkeen ulkopuoliselle haastattelijalle viranomaiset kertovat avoimemmin ja rehellisemmin vastaukset. Kunnan viranomaiset saattavat jättää kertomatta ajatuksiaan ja kokemuksiaan hankkeen työntekijälle.

2.4 Analysointi ja käsittely

Haastattelun kysymyksiin voitiin vastata monella tavalla ja kertomalla omia kokemuksia. Kyselyssä on strukturoituja kysymyksiä, joihin vastattiin 1-4 ja en osaa sanoa. (1 hyödytön, 2 melko hyödytön, 3 hyödyllinen, 4 erittäin hyödyllinen ja en osaa sanoa). Näistä pystytään muodostamaan helposti vertailtavaa tietoa, joka saadaan selkeään taulukkomuotoon.

Luotettavuus

Vastausten luotettavuuteen voi vaikuttaa aika. Ensimmäiset hankkeet aloitettiin jo vuonna 2004. Strukturoitua haastattelua voidaan pitää jäykkänä, kun siinä on valmiit vastaukset, mutta kun tieto halutaan selkeästi luettavaksi. Jolloin strukturoidut kysymykset ovat siihen sopiva.

2.5 Hankkeiden toteutuminen

Jätevesineuvonnan alkuvuosina 2004–2006 kunnat olivat silloisen hankkeen osarahoitajia ja neuvontaa tehtiin vain niiden kuntien alueilla, jotka maksoivat hankkeeseen osallistumisesta. Tuolloin kiinteistökohtaisten neuvontakäyntien kustannuksista perittiin asiakkailta omavastuuosuus, joka määräytyi kiinteistön käyttötarkoituksen mukaan. Vuodesta 2012 alkaen neuvonta on ollut kaikille maksutonta ja sitä on ollut saatavilla kaikkiin Keski-Suomen maakunnan kuntiin. (Pimiä 2016 b.)

Neuvonta kohdistettiin maakunnan haja-asutusalueilla sijaitseville kiinteistöille, jotka sijaitsevat viemäriverkostojen ulkopuolella. Neuvontaa annettiin puhelimitse, internetissä, messuilla /markkinoilla, kylä tapahtumissa ja kiinteistökohtaisilla neuvontakäynneillä. Neuvonta oli kiinteistönomistajille vapaaehtoista ja maksutonta. Hankkeesta otettiin yhteyttä kuntiin, jotka olivat jo hankkeen suunnitteluvaiheessa mukana. (Pimiä 2014,4.) Kuntien kanssa käytiin aktiivisesti keskustelua, informoitiin hankkeen toiminnasta ja kyseltiin kuntien tarpeista.

3 Jätevesihankkeet

Vuonna 2004 tuli voimaan Valtioneuvoston asetus talousjätevesien käsittelystä vesi- huoltolaitosten viemäriverkostojen ulkopuolisilla alueilla, jossa kiinnitettiin huomiota haja-asutusalueilla sijaitsevien rakennuksien talousvesien ravinteiden määrään. Päämääränä oli tehostaa haja-asutusalueilla sijaitsevien kiinteistöjen jätevesikäsittelyä. Vuonna 2004 voimaan tulleen asetuksen vaatimuksina oli seitsemän vuorokauden biologisen hapen kulutuksen, kokonaisfosforin ja kokonaistypen kuormituksen vähentäminen. Siirtymäaikaa toimenpiteille annettiin 10 vuotta. Asetuksessa määriteltiin, että jätevesijärjestelmästä on oltava selvitys, jätevesijärjestelmän rakentamista tai kunnostamista varten tulee olla suunnitelma ja jätevesijärjestelmälle on oltava ajan tasalla olevat käyttö- ja huolto-ohjeet. Jätevesisuunnitelma korvaa selvityksen. (542/2003.)

Asetuksen johdosta ryhdyttiin pohtimaan, miten tieto saadaan haja-asutusalueella asuvien henkilöiden tietoon ja käytäntöön, joten päätettiin käynnistää neuvontahankkeita. Jyväskylän ammattikorkeakoulun Luonnonvarainstituutti haki hankerahotusta ja ensimmäinen neuvontahanke aloitettiin vuonna 2004 ja ne ovat jatkuneet siitä eteenpäin. Hankkeiden toimesta on järjestetty tiedotusta, koulutusta ja yhteinäistämistä asetuksen tulkitsemiseen kuntien viranomaisten välillä, mikä helpottaa viranomaisia, että haja-asutuksen asukkaita. (Ruuska 2008, 9-10 a.)

Neuvontahankkeissa jaettiin tietoja jätevesien käsittelyn käytänteistä kiinteistöjen omistajille, suunnittelijoille, urakoitsijoille ja viranomaisille. Hankkeet järjestivät seminaareja ja koulutuksia, joissa toimittiin aktiivisesti median, internetin, messujen kanssa sekä järjestettiin posterinäyttelyitä ja ovat tuottaneet oppaita. Neuvontaa tehtiin myös kylä- ja kuntatilaisuuksissa. (Ruuska 2008, 16 b.)

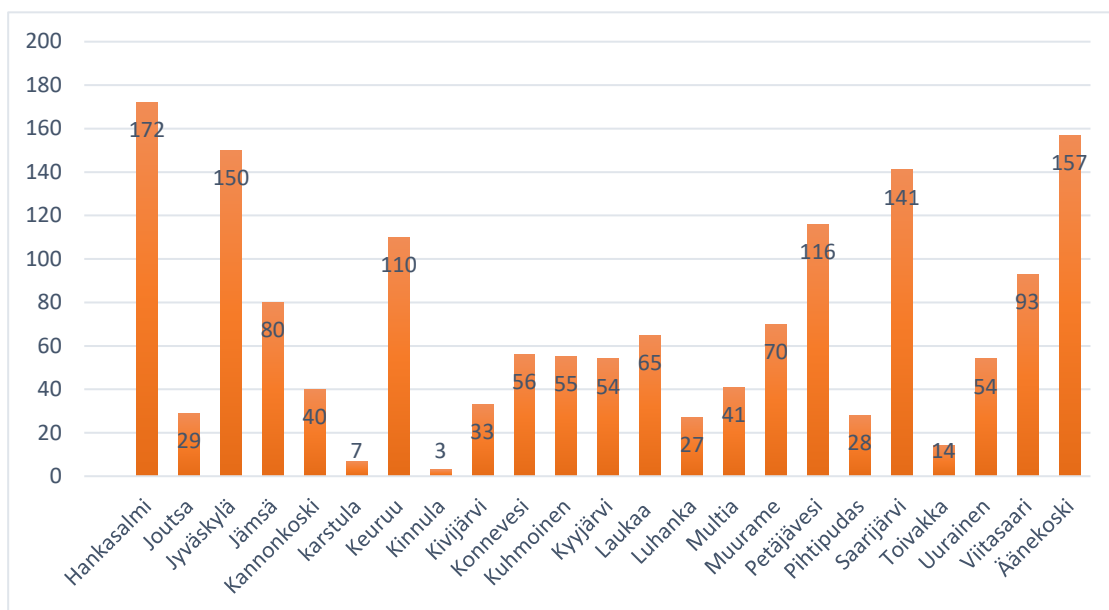
3.1 Jätevesilainsäädännön muutokset

Vuonna 2011 asetusta muutettiin siten, että vähimmäispuhdistusvaatimuksia lievennettiin. (209/2011, 2011.) Vuonna 2015 tuli muutoksia annetun valtioneuvoston asetuksen (209/2011) 10 §:n siirtymäaikaan. Siirtymäaikaa jatkettiin vuoteen 15.3.2018 saakka ja suunnitteilla on lisää lievennyksiä. (Ympäristöministeriö, 2015 a).

Ympäristöministeriön asettaman työryhmän esityksen pohjalta vuonna 2016 ympäristöministeriössä on laadittu luonnos ympäristönsuojelulain muuttamisesta. Muutoksia tulisi laissa määriteltäviin alueisiin, joilla kiinteistökohtaisen talousjäteveden käsittelyn tulisi täyttää perustason vaatimus 31.12.2019 menneessä. Alueisiin kuulsivat vesistöjen ja meren läheiset alueet sekä pohjavesialueet. Näiden alueiden ulkopuolelle jäävät kiinteistöjen jäteveden käsittelyn tulisi täyttää perustason puhdistusvaatimus, kun kiinteistöllä tehdään vesi- ja viemärijärjestelmään kohdistuva remontti tai uuden rakennuksen rakentamiseen verrattava remontti. (Ehdotus valtioneuvoston asetukseksi. 2016.)

3.2 Neuvonnasta tehdyt selvitykset

Vuosina 2004-2015 jätevesineuvontahankkeissa on neuvottu kiinteistöjen jätevesikäsittelyjärjestelmän käyttökelpoisuudesta, kunnosta, lainsäädännön ja kuntien määräysten toteutumista. Kiinteistökäynnit olivat vapaaehtoisia ja niitä tarjottiin joka kunnassa. Kiinteistökäynnillä omistajalle annettiin parantamishdotuksia ja neuvontaa kiinteistökohtaisesti. Hankkeista on tehty kuntaraportit mukana olleille kunnille erilaisista neuvontatavoista, infotilaisuuksista, osallistujien määrästä ja tuloksia kiinteistöjen tilanteista. Hankkeiden aikana yhteistyökunnilta kysyttiin kuntien tarpeita ja tavoitteita hankkeiden sisällöstä sekä neuvonnan tarpeesta ja kohdentamisesta kunkin kunnan alueella. Neuvonnan tarve vaihteli kunnan viranomaisten suhtautumisen mukaan. Kunnat, joissa toimintaa oli eniten, kokivat neuvonnan tarpeelliseksi. Viranomaisten positiivinen asenne vaikutti hankkeen tietojen saatiin. He myös ohjasivat asiakkaita aktiivisesti neuvonnan pariin.



Kuvio 1. Kaikkien kiinteistökäyntien määrät yhteensä kunnissa vuosilta 2012–2015

Kuviosta 1. näkyy, että hankkeissa mukana olleissa Keski-Suomen kunnissa tehtyjen kiinteistökäyntien määrät vaihtelevat huomattavasti kunnittain. Erot voivat johtua kuntien asukasmäärästä. Esimerkiksi Jyväskylässä on enemmän asukkaita kuin Kinnulassa. Vakituisten ja loma-asuntojen määrästä ja kiinteistöjen varustelusta esimerkiksi: onko kiinteistöllä vesikäymälä vai kuivakäymälä ja viemäriverkoston laajuudesta.

Palaute

Palautetta on pyydetty kunnilta, seminaareihin osallistuneilta, mutta palautteen antaminen on ollut vähäistä. Henkilökohtaisilla kiinteistökäynneillä kysyttiin suullista palautetta, jotka kirjattiin ja käsiteltiin hankepalavereissa. (Pimiä 2013, 16–19.) Lisäksi jätevesineuvontahankkeessa 2014 ja 2015 tehtiin neuvonnan vaikuttavuuden kyselyjä suoraan neuvotuille kiinteistöille, kun neuvonnasta oli kulunut 1-2 vuotta. Tällaiset kyselyt tehtiin vuosina 2012–2013 neuvotuille kiinteistöille syksyllä 2014 ja vuoden 2014 aikana neuvotuille kiinteistöille talvella 2015–2016. Kyselyillä selvitettiin kiinteistökohtaisia neuvontakäyntien vaikuttamista motivaatioon toimia asetuksen vaatiksensa saavuttamiseksi. Kyselyssä tiedusteltiin, onko arviointidokumentti järjestelmän riittävyydestä ja mahdollisten toimintojen tarpeellisuudesta

tallessa, onko tehty neuvojan suosittelemat hoito- ja huoltotoimenpiteitä, onko suunnitelma tilattu tai jätevesijärjestelmä rakennettu.

Asukkaat kommentoivat neuvontaa positiivisena. Otoksessa oli noin puolet 100:sta kiinteistöstä. Vuosien 2012-2013 neuvontaa pidettiin tarpeellisena ja hyödyllisenä. Neuvontaa ei pidetty huonona, vaikka kaikki eivät vastanneet kyselyyn. Kaikki eivät halunneet kommentoida tai heillä ei ollut mielipidettä. Useilla asukkailla oli kommentoitavaa lainsäädännön tilanteesta, varsinkin asukkailla, jotka olivat jääneet odottamaan lainsäädännön tilanteen selkeytymistä ennen järjestelmän uusimishankkeen viemistä eteenpäin. (Pimiä N.N, 32-33).

Esimerkkejä kiinteistönomistajien vastauksista:

- neuvonta selkeytti, antoi varmuutta ja vahvistusta päätöksille
- neuvonta selvitti vaihtoehtoja
- neuvonnan ansiosta rakennushanke nytkähti liikkeelle
- neuvonta on tukenut vesihuollon kehittämistä
- neuvonnassa ei ollut mitään vikaa.
- neuvonnan maksuttomuus oli plussaa
- neuvojalla oli hyvä asiantuntemus ja järkeviä ohjeita
- hyvä että neuvonta ei ole kaupallista, mutta on kuluttajaystävällistä
- neuvonta oli kertakaikkiaan loistavaa. Neuvoja tuli, katsoi kaikki ja selvitti hyvin.
- olemme erittäin tyytyväisiä neuvontaan
- sain aivan uskomattoman paljon apua neuvojalta ja olen siitä hänelle kiitollinen. Työ oli ammattitaitoista
- hyvä että tällainen instanssi on olemassa, josta tavallinen ihminen saa neuvoja. Olisin vain toivonut neuvojalta tarkempia rakentamisen ohjeita ja suunnittelua.

4 Tutkimustulokset

Haastatteluissa oli mukana 21 kuntaa, joista otoksen kunnista seitsemällä kunnalla on yhteinen viranomaisen ja kolme viranomaista jotka eivät ole olleet mukana hankkeista ihan alusta lähtien. Kahdesta kunnasta ei saatu ollenkaan haastatteluita.

4.1 Kuinka jätevesineuvontahankkeet ovat vastanneet kunnan neuvontatarpeisiin

Jätevesineuvontahankkeet on koettu positiivisena ja ne ovat vastanneet kunnan neuvontatarpeisiin. Eniten erottui kunta F, jossa koettiin neuvonta tarpeettomaksi ja hyödyttömäksi. Monet viranomaiset kommentoivat JAMK:in vaitiolovelvollisuutta. Vaitiolovelvollisuus on valtakunnallinen linjaus, joten se ei ole Jyväskylän ammatti-korkeakoulun oma päätös. Tällä pyritään madaltamaan asukkaiden kynnystä vastaanottamaan neuvontaa vastaan. (Manerus.2016 b.)

Hankkeen puolelta kommentoitiin kunta D:n mainintaan excel-tiedostoista ja selvityslomakkeista, että neuvontahankkeissa ei ole kerätty tietoa viranomaisille yksittäisten kiinteistöjen tilanteesta. Eli viranomaisen on sekoittanut JAMK:in hankkeen yrittäjän työhön. (Manerus 2016 b.)

- Viimeisin, ilmainen neuvonta on oikein ruohonjuurityötä. Tiedotus ja neuvonta oli hyvä ja sekä yrittäjiä saatiin mukaan kouluksiin ja annettiin tietoa. Neuvonta on hyvin palvellut tarkoitustaan. (Kunta A)
- Mukana 2014 lähtien, muuten ovat hyvin tarjonneet. (Kunta B)
- Hyvin. On saatu tietoa viranomaistyön avuksi. Löytyy nopeasti Exceleistä ja selvitys lomakkeissa on merkintä, että täyttääkö vaatimukset vai ei. (Kunta C)
- Hyvin. Olemme yhdessä mietitty tapoja, jätevesitilaisuuksia, neuvontakäynnit, selvitykset pohjavesialueilta. Olen tyytyväinen työskentelytapaan ja hankkeisiin. (Kunta D)
- Hyvin. (Kunta E)
- Ei ole käytetty. Omat ohjeet. JAMK on käynyt joitain kertoja ja on vilkaissut raportteja, muttei ole (hyötyä/tarvetta). (Kunta F)
- Hyvin. Itsekin kävin kuuntelemassa, olivat hyvin sijoitettu. (Kunta G)
- Hyvin. Tarpeet ovat olleet vähäisiä. (Kunta H)
- On hyvä, että olemassa, mutta ei tiedä onko hyötyä viranomaisille. Asiakkaiden tietoisuus on lisääntynyt. En pidä JAMK:in vaitiolovelvollisuudesta. En tiedä millaisia caseja on alueilla. Kunnalle tämä on lisätyötä, kun pitää itse ryhtyä ratsaamaan samoja tietoja kuin neuvontakäynneillä on käyty. (Kunta I)
- Mukana vuodesta 2013 eteenpäin. Ihan kivasti. (Kunta J)
- Pienessä kunnassa erittäin tärkeitä, resurssit ovat niukat. (Kunta M)
- Hyvin. Parantunut koko ajan, kun on kohdistunut kiinteistöihin. (Kunta N)
- Todella hyvin. Tarvitaan lisää neuvontaa. Olen kokenut neuvonnan erittäin hyvänä. (Kunta P)
- Oikein hyvin. Neuvonnalle on tarvetta ja se on puolueetonta. (Kunta R)
- Ihan hyvin. Neuvontaa on saanut hyvin. (Kunta S)
- Neuvonta oli paikallaan. (Kunta T)

- Kunnat eivät saa tietoja kentältä. On ollut tunne, ettei ole ollut tarpeeksi kattava. (Kunta U)

4.2 Neuvonnan kehittyminen vuosien aikana

Neuvonta on koettu positiivisena ja siitä koetaan olevan hyötyä kunnan viranomaisille. Neuvonta on pysynyt lainsäädännön ja monien asetusmuutosten mukana ja neuvonnan painotus kiinteistöille on oikea. Haastattelujen mukaan paikan päälle menevä neuvonta helpottaa kiinteistönomistajia. He saavat täsmäneuvontaa ja kiinteistökohtaisen selvityksen jätevesijärjestelmän sopivuudesta ja sen käypäisyydestä.

Viranomaisilta tiedusteltiin miten neuvonta on kehittynyt vuosien aikana.

- Ei tiedä millaista kuntalaisten vastaanotto on ollut. Kehityskulku on ollut hyvä 2004–2012 isossa mittakaavassa katsottuna. (Kunta A)
- Ei osaa sanoa. (Kunta B)
- Täsmennystä neuvojan työskentelyyn, missä muodossa tietoa on tarvittu kunnassa. Neuvonta on pysynyt lainsäädännön mukana ja on toiminut alusta lähtien. (Kunta C)
- Lainsäädännössä on tapahtunut koko ajan muutoksia varmaan hankaloittanut neuvontaprosessia. Neuvonta on seurannut lainsäädäntöä, painotus on tällä hetkellä oikea (kiinteistökäynnit). (Kunta D)
- Oman alueen kunnissa, maksuton neuvonta on käytetty. Ympäristösihteerit valitsevat alueet, joihin kohdistettiin neuvontaa, yhteistyö. Aktivoiduttiin otamaan neuvontaan. Täsmäneuvonta. (Kunta E)
- Hankkeen tyyppi on muuttunut. Ei osaa kommentoida kiinteistöllä tapahtuvaa neuvontaa. (Kunta G)
- Neuvonta on kehittynyt asiakaslähtoisemmäksi. (Kunta H)
- Heikko tehoiset toiminnot ovat poistettu ja tehostettu toimiviin toimintoihin. Menetelmät ovat kehittyneet. (Kunta I)
- Ilmeisesti ei ollut ennen 2013. (Kunta J)
- Ei osaa sanoa. (Kunta M)
- Hankkeet ovat lainsäädännön mukaan joutuneet muuttamaan neuvontaa. (Kunta N)
- Laadukasta koko ajan, ovat hyvin seuranneet lainsäädännöissä
- Alkuun oli enemmän neuvontatapahtumia. Kunnan kautta listoja ja otetaan suoraan yhteyttä. (Kunta R)
- Laatu on pysynyt samanlaisena. (Kunta S)
- Kiinteistöt ottavat enemmän kontaktia. (Kunta T)
- En osaa sanoa. Vähän mukana. On tarjottu riittävästi. En osaa sanoa neuvonnan sisällöstä. (Kunta U)

4.3 Jätevesineuvonnan tarpeellisuus vuosina 2004–2015

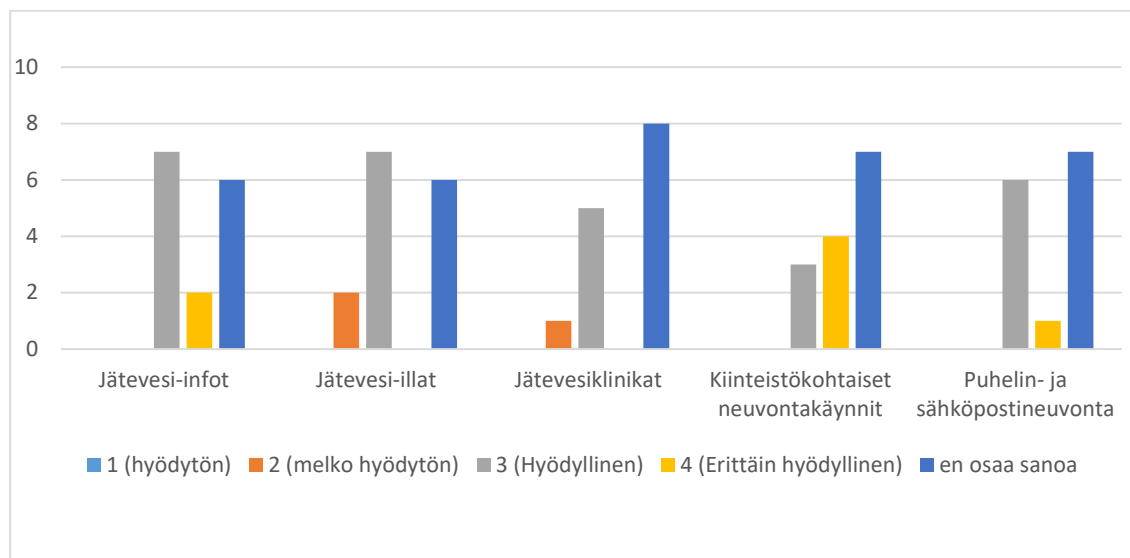
Kysymykseen kolme (Onko jätevesineuvonta ollut mielestänne tarpeellista?) vastanneista 83 % kokee neuvonnan olleen tarpeellista. Neuvonnan tarpeellisuuteen on vaikuttanut huomattavasti tiheässä tahdissa muuttuvat asetukset ja vaatimukset. Kaikilla kunnilla ei ole resursseja järjestää neuvontaa tai kiinteistökäyntejä.

Näin kommentoivat viranomaiset neuvonnan tarpeellisuuteen ensimmäisen asetuksen voimaan tulon jälkeen.

- Kyllä. Puolueetonta neuvontaa tarvitaan ja paikan päälle menevää neuvontaa tarvitaan. Voidaan paikan päällä keskustella, kiinteistönomista ei saata ymmärtää kaikkia termejä mitä neuvoja käyttää tai tarkoittaa tai kiinteistön omistaja ei välttämättä osaa selittää asiaansa. (Kunta A)
- Kyllä. Asiat eivät ole yksinkertaisia ja kuntalaisille neuvonnalle on varmasti tarvetta. (Kunta B)
- Kyllä. Helpottaa viranomaistyötä, jos tulee valitusasioita, voi nopeasti tarkistaa, että onko tarvetta korjata tai täyttääkö vaatimukset. (Kunta C)
- Kyllä. Kunnalla ei ole resursseja. (Kunta D)
- Kyllä. Jätevesiasetuksen tulleet muutokset ovat aiheuttaneet hämmennystä ja vaikeuttanut neuvontaa. (Kunta E)
- Kyllä. Tarpeellista, mutta JAMK:in systeemi ei ole oikealaista. Kiinteistöllä pitäisi tehdä heti, jolloin asiat etenevät, nyt kun käydään sanomaan "näin pitäisi tehdä" mitään ei tapahdu. (Kunta F)
- Kyllä. Tarpeellista, ilman kunnan ulkopuolista apua kunnilla ei ole resursseja tehdä itse kaikkea. (Kunta G)
- Kyllä on tarpeellista. Jätevesiasetuksen muutokset. (Kunta H)
- Kyllä. Valtion säätäminen. On ollut hyvä, että on ollut tarjolla. Retket katsomaan jätevesijärjestelmiä oli erittäin hyvä. (Kunta I)
- Kyllä. Kysymyksiä tulee, ja joitakin vaikea sanoa toimiston pöydästä, että millainen tilanne on. Esim. millaisia kaivoja on olemassa. (Kunta J)
- Kyllä. (Kunta M)
- Kyllä. Epätietoisuus haja-asutusalueella ja kaikki eivät ymmärrä asiaa. (Kunta N)
- Kyllä. Kiinteistöjä on vielä. (Kunta P)
- Kyllä. (Kunta R)
- Kyllä. On varmasti selkeyttänyt lainsäädäntöä ja lehti- ja radiojuttuihin jää virheitä. Virheellisen tiedon korjaajana on hyvä ja tarpeen. (Kunta S)
- Kyllä. (Kunta T)
- Tarpeellista, jos neuvontaa saisi osuuskuntiin. (Kunta U)

4.3.1 Vuodet 2004-2007

Neljäs kysymys oli: Kuinka tarpeellista jätevesineuvonta on mielestänne ollut eri aikoina? Vuodet 2004–2007? Vastauksiin vaikutti pitkä aika, eivätkä viranomaiset enää muistaneet miten tarjotut neuvonnat ja tapahtumat onnistuivat. Ja tähän vaikutti myös, että osa kunnan henkilöstöstä ei ole ollut ensimmäisinä vuosina mukana eikä kaikkia neuvonta muotoja ole ollut kunnalla käytössä.



Kuvio 2. Vastaajien näkemys jätevesineuvonnan tarpeellisuudesta vuosina 2004–2007 (n:15)

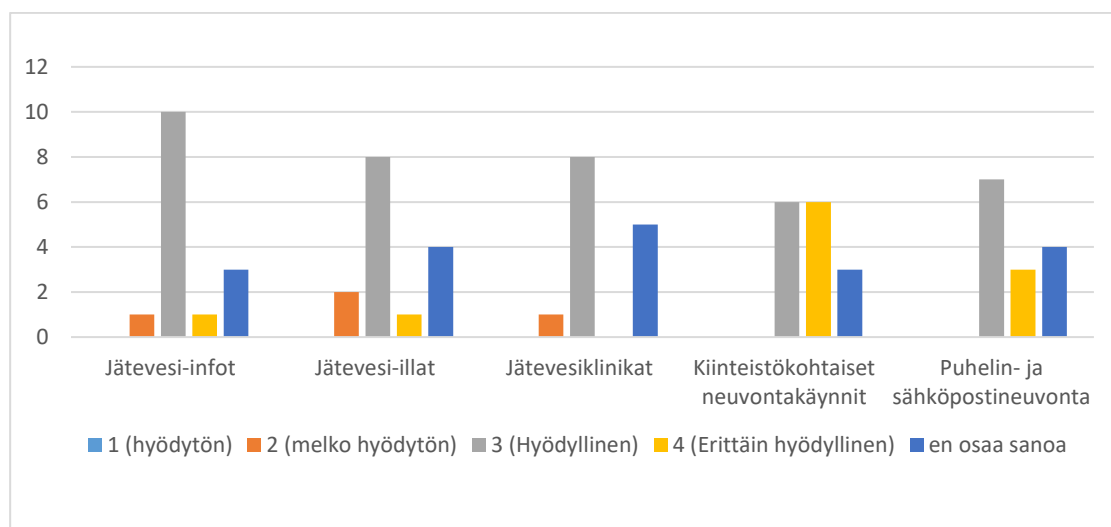
Kuviossa 2. lähes puolet ei osannut arvioida JAMK:in järjestämää neuvontaa ja 39 % arvioi muut neuvontamuodot ja tapahtumat hyödylliseksi. Jätevesi-infot, kiinteistökohtaiset neuvontakäynnit sekä puhelin- ja sähköpostineuvonta arvioitiin erittäin hyödylliseksi. Pitkä aika voi vaikuttaa vastausten luotettavuuteen, jos viranomainen ei ole ollut varma ja vastannut kuitenkin neuvonnan ja tapahtumat hyödyllisiksi.

Viranomaisten kommentteja kysymykseen neljä:

- Vaikea sanoa, pitkä aika. Yleisesti hyödyllisiä. (Kunta A)
- En ole ollut mukana alussa. Siirryin kuntapuolelle 2007. (Kunta D)
- Varmasti hyödyllisiä, mutta maksullisuus on voinut tehdä niistä epäsuosittuja, mutta sen maksaa, joka tarvitsee neuvontaa. (Kunta E)
- Ensimmäistä vuosista ei ole kokemuksia, omat hankkeet vuosina 2004–2012. Maksullista neuvonnasta ei ole kokemusta. On ollut tapahtuminen yhteydessä, toripiste Kaikilla on ollut paikkansa ja hyödyllisiä. (Kunta G)
- En ole ollut silloin vielä töissä. (Kunta I)

- Jätevesiklinikoita ei ole ollut, eikä Kiinteistökohtaisia neuvontakäyntejä ei ollut alussa. (Kunta T)
- Kiinteistökohtaiset neuvontakäynneissä ei ole ollut, eikä puhelin- ja sähköpostineuvonnassa ei ole oltu mukana. (Kunta U)

4.3.2 Vuodet 2008-2011



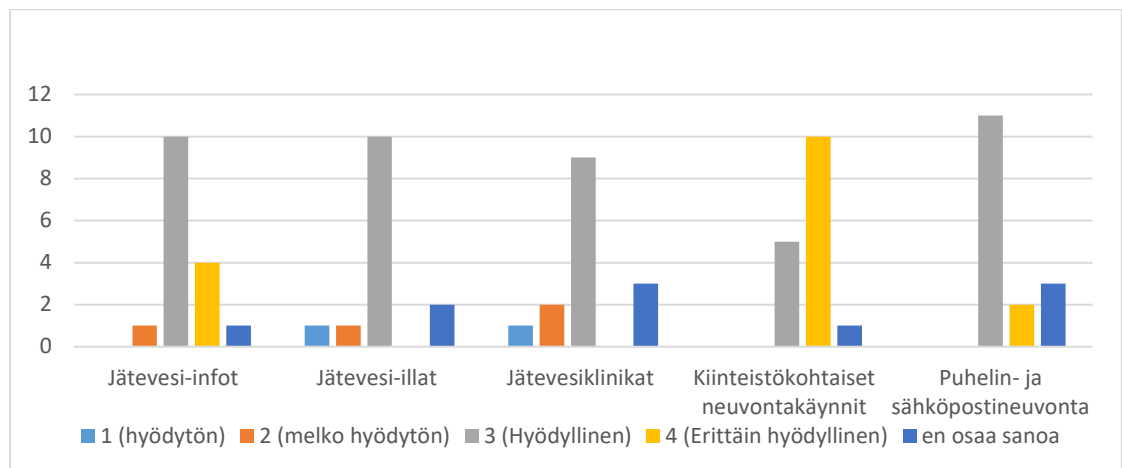
Kuvio 3. Vastaajien kokemukset jätevesineuvonnan tarpeellisuudesta vuosina 2008–2011, muiden hankkeiden ohessa. (n:15)

Kuviossa 3. ”en osaa sanoa” määrä on jo puolittunut verrattuna vuosiin 2004–2007. Kiinteistökohtaisten käyntien sekä puhelin- ja sähköpostineuvonnan tärkeys on lisääntynyt. Kuitenkin kaikki neuvonnan muodot koetaan edelleen hyödyllisinä.

Viranomaisten kommentteja:

- Pitkä aika, hieman vaikea arvioida. (Kunta A)
- Olen itse käynnyt koulutuksessa , yrittäjiä ei käynnyt paljoakaan. (Kunta G)

4.3.3 Vuodet 2012–2015



Kuvio 4. Jätevesineuvonnan tarpeellisuus vuosina 2012–2015 (n:16)

Kysymykseen 6. Kuinka tarpeellista jätevesineuvonta on mielestänne ollut vuosina 2012–2016? vastasi 16 viranomaista. Suurin osa vastanneista arvioi selkeästi kaikki neuvonnan muodot sekä tarjotut tapahtumat hyödylliseksi. Erityisesti kiinteistökohtaiset käynnit arvioitiin erittäin hyödylliseksi (62,5 % vastanneista) sekä edelleen jätevesi-infoa että puhelin- ja sähköpostineuvontaa pidettiin myös erittäin hyödyllisenä.

Näin kommentoivat viranomaiset kysymykseen:

- Kiinteistönomistajien kohdalta kiitettävää. Kunnan kannalta alentaa hyötyä, kun ei saada kiinteistöntietoja. (Kunta A)
- Asiakkaita on käynyt infotilaisuuksissa. Neuvontaa on ollut niin paljon tarjolla, että ihmiset ovat turtuneita, etteivät jaksaisi lähteä kuuntelemaan. (Kunta G)
- Ihmisiä on vaikea saada tulemaan tilaisuuksiin, mutta kiinteistökäynneistä on tullut hyvää palautetta. (Kunta J)

4.4 Maksuttoman neuvonnan tulevaisuus

Onko maksuttomalle neuvonnalle mielestänne tarvetta tulevaisuudessa (seuraavan 2-5 vuoden aikana)?

Vastanneista 76 % halusi neuvonnan jatkuvan vielä tulevaisuudessa. Erityisesti asetusmuutosten takia neuvontaa tarvitaan vielä tulevaisuudessa. Viranomaiset ehdotti-

vat siirtymistä neuvonnasta suunnitelmien tekoon, jolloin saadaan kiinteistöjen järjestelmien tilanne etenemään. Kunta T halusi lisätä neuvontaan rantatontit ja kunta U totesi, että hankkeisiin pitäisi ottaa mukaan hulevedet ja vesiosuuskunnat.

Hankkeiden kuntaraporteissa mainittiin eri kuntien aktiivisuudesta, tämä näkyi myös haastatteluissa. Viranomaiset hyödynsivät ilmaista neuvontaa ja halusivat sen vielä jatkuvan myös tulevaisuudessa.

Millaisia tarpeita neuvonnalle on tulevaisuudessa:

- Muutoksia asetuksessa ja kiinteistöjä jää joilla on vielä korjattavaa vanhoissa laitteissa. (Kunta A)
- Puhelin, kiinteistö ja info. (Kunta B)
- Muutokset, taustatiedon saaminen. (Kunta C)
- Rahoitus riippuu valtiosta. Kaikella JAMK:in tarjoamalla neuvonnalla ja tilaisuuksilla on tarvetta. (Kunta D)
- Jätevesiasetuksen tuloilla oleva muutos lisää epätietoisuutta, asia on myös sen laatuinen. Asetus koskettaa kaikkia kiinteistönomistajia ylipäänsä (monimutkaisuus), jolloin tavallinen kansalainen tarvitsee neuvontaa. (Kunta E)
- Vähäistä tarvetta. (Kunta F)
- Paljon on tekemättä, ihmisten asenteet, ei tehdä vaikka olisi tietoa. Neuvontaa ollut harvinaisen paljon ja sitä pitäisi tarjota vielä vähän aikaan. (Kunta G)
- Laki muutos taas muuttunut, varmaan aiheuttaa hämmennystä. (Kunta I)
- Ratkaisuja ja malleja ja laitteita on niin monenlaisia. (Kunta J)
- Riippuu miten ongelma alueet saadaan kuntoon, jos ne saadaan kuntoon, silloin ei ole tarvetta. (Kunta M)
- Tällä hetkellä on. Seuraava vaihe on suunnitelmien tekemistä. On saatu tieto haja-asutusalueille. (Kunta N)
- Puutteellisia kiinteistöjä on vielä. (Kunta P)
- Puolueeton neuvonta on tarpeellista ja asetuksen muutokset ja ihmiset ovat epätietoisia. (Kunta R)
- Rantojen kartoituksesta on puutteita. (Kunta T)
- Neuvontaan pitäisi liittää hulevedet sekä vesiosuuskunnat. (Kunta U)

4.5 Neuvonnan järjestämistä muille toimialoille

Neuvontaa suunnittelijoille

Yksi kommentti erottui muista vastauksista, että resursseja ei tulisi kohdistaa suunnittelijoihin. Suunnittelijoiden tehtävä on itse hakea tietonsa. Haastateltavista 52 % vastasi kyllä ja tätä perusteltiin: ettei lisätiedosta ole haittaa ja suunnittelijat ovat

keskeisessä kohdassa prosessissa. Pitäisikö tällöin järjestää suunnittelijoille oma kysely neuvonnan ja koulutuksen tarpeellisuudesta? Kunnanviranomaiset eivät pitäneet tiedon jakamista huonona, mutta tuleeko hankkeen rahoja sijoitettua oikeaan paikkaan.

Näin kommentoivat viranomaiset neuvonnan kohdistamisesta suunnittelijoille.

- Koulutustyyppiselle olisi tarvetta. Olisiko uskottavampi, jos olisi pieni maksu neuvonnalle/koulutukselle, mutta voi samalla vähentää kiinnostusta. (Kunta A)
- Ei osaa sanoa suunnittelijoiden tarvetta. (Kunta B)
- Pysyvät ajan tasalla. (Kunta C)
- Ei ole mitään haittaa. (Kunta D)
- Resursseja ei tulisi kohdistaa niihin. Suunnittelijoiden tehtävä on itse hakea tietonsa. (Kunta E)
- Pitäisi itse tietää. (Kunta F)
- Ehdottomasti. Ovat erittäin olennaisessa osassa prosessissa. (Kunta G)
- Kaupallista toimintaa, kouluttautuvat itse. (Kunta H)
- Varmaan tietävät ja seuraavat, mutta olisi varmaan hyvä tarjota mahdollisuutta kysyä, keskustella yksityiskohdista. (Kunta I)
- Ei tunnu välttämättömälle. (Kunta J)
- Suunnitelmien taso vaihtelee. Tieto ei ole pahaksi. (Kunta M)
- Olisi hyvä seuraava ajatus. (Kunta N)
- Osaavat tehtävänsä. Voisi olla hyvä lisä. Kunta P)
- Päivitystä ja ei ole mahdollisuutta maksaa ja suunnittelijoita enemmän. (Kunta R)
- Tietoa ei koskaan ole liikaa. (Kunta S)
- Välillä, ei osaa sanoa. (Kunta U)

Neuvonnan kohdistaminen urakoitsijoille

Suurin osa viranomaisista piti tärkeänä (71 %), että urakoitsijoille olisi tämä mahdollisuus. Kaikki yrittäjät eivät mielellään osallistu maksulliseen koulutukseen ja urakoitsijoiden välillä saattaa olla eroja ammattitaidossa.

- Koulutustyyppiselle olisi tarpeellista. (Kunta A)
- Pitäisi kysyä itse urakoitsijoilta. (Kunta B)
- Pysyvät ajan tasalla. (Kunta C)
- Lisätieto ei koskaan haittaa. (Kunta D)
- Käytännöntyöhön, jotka tarvitsevat neuvontaa, eikä ole itse välttämättä mahdollisuutta hakea tietoa. (Kunta E)
- Pitäisi itse tietää. (Kunta F)
- Olisi erittäin tärkeää saada mukaan. Ovat erittäin olennaisessa osassa prosessissa. (Kunta G)

- Urakoitsijat tekevät työn viime kädessä, olisi hyvä muistuttaa. (Kunta H)
- Monet luottavat kaivinkoneajajaan, ovat ammattitaitonsa varassa. Tulee uusia työntekijöitä. (Kunta I)
- Eteenkin maaseutualueilla. Saattavat tehdä muutamia kappaleita vuodessa. (Kunta J)
- Urakoitsijoiden taso vaihtelee. Tieto ei ole pahaksi. (Kunta M)
- Jos on hyvä suunnitelma, niin urakoitsija osaa sen toteuttaa. (Kunta N)
- Hyvä laatu kaipaa ohjausta, jotta saadaan laadukkaita järjestelmiä. Rakentamisohjauksella. (Kunta P)
- Hyvin usein asukkaat kysyvät urakoitsijoilta järjestelmän ostoista. (Kunta R)
- Monesti pieniyrittäjiä, eivät lähde mielellään maksulliseen koulutukseen. Kuvittelevat osaavansa. (Kunta S)
- Ottavat mielellään ilmaista neuvontaa. (Kunta T)
- Maa-ainesurakoitsijoille ei ole ollut tietoa ympäristön suojelusta. (Kunta U)

Pitäisikö maksutonta neuvontaa tai koulutusta kohdistaa myös kuntien viranomaisille?

Neuvonnan ja koulutuksen järjestäminen jakoi viranomaisia. 62 % haluaisi ja ottaisi mielellään lisää neuvontaa vastaan. Ne jotka eivät halunneet neuvonnan kohdistamista viranomaisille kommentoivat: viranomaisilla olevan omia koulutuksia ja viranomaisten tulisi osata oma työnsä.

- Pohjaton tarve. Asetusmuutos, uudet innovaatiot. Olisi erittäin mainiota, jos kunnallekin olisi neuvontaa ja koulutusta. (Kunta A)
- Olisi hyvä mahdollisuus. (Kunta B)
- Itse kouluttautuvat. Yhteinen linjaus. (Kunta C)
- Kunnalla on omia koulutuksia ja viranomainen on päässyt koulutukseen halutessaan. Hankkeen rahoja ei kannata laittaa viranomaisten koulutukseen. (Kunta D)
- Vaikka, pitää itse huolehtia omasta asiantuntijuudesta, infoa ei ole haittaa. Työnäytökset toimivat myös viranomaiselle ja neuvontamateriaalia, saadaan neuvonnan ohessa, mutta resurssien kohdentaminen ei ole tarpeen tehdä erikseen. (Kunta E)
- Joissain tapauksissa. (Kunta F)
- Jossain määrin, pientä päivittävää koulutusta on hyvä saada. (Kunta G)
- Omat koulutukset ja infoa on saatavilla. (Kunta H)
- Kaikki apu otetaan vastaan. (Kunta I)
- On itse käyttänyt sähköpostineuvontaa, näytökset olisivat kivoja, miten jokin rakennetaan. (Kunta J)
- Ei ole pahaksi. (Kunta M)
- Kunnissa jo osataan jo tämä ja on selkeästi rakennusvalvonnassa. (Kunta N)
- Yhteyden pito ja neuvotteluja, mutta viranomaisen tulisi osata työnsä. (Kunta S)

- Ajantasainen päivitys. Aina ei ehdi itse selvittää kaikkia uudistuksia ja muutoksia. (Kunta R)
- Tietoa ei koskaan ole liikaa. (Kunta S)
- Yhtenäistää näkökulmaa ja tulkintaa ja toimii muistutuksena. (Kunta T)

4.6 Neuvonnan kehittäminen ja tehostaminen tulevaisuudessa

Kaikki haastatellut viranomaiset pyrkivät itse vastaamaan asiakkaittensa kysymyksiin ennen kuin ohjasivat heidät JAMK:in jätevesineuvojille. He pitivät kuitenkin tätä mahdollisuutta positiivisena.

Kuinka neuvontaa voisi mielestänne kehittää tai tehostaa tulevaisuudessa?

- Olisi erittäin mainiota jos kunnallekin olisi neuvontaa ja koulutusta. Toivottaisiin kiinteistökohtaisten neuvontojen tietojen antamista kunnalle. Rasti ruutuun Kyllä/ei. Kuntalainen saisi itse päättää. (Kunta A)
- Ei osaa sanoa, tämän hetkiset vaikuttavat hyvin. (Kunta B)
- Kiinteistökäynnit, pitäisi tehdä tulevaisuudessakin. (Kunta C)
- Ei osaa sanoa. Tarjonta on ollut kattavaa. (Kunta D)
- Puhelinneuvonnan ylläpito ja tarjonnan mahdollisuus. Pitäisi olla selvä paikka, vaikka valtakunnallisesti (auttavapuhelin). (Kunta E)
- Ei osaa sanoa, kaikkea mahdollista on kokeiltu. Lisää näkyvyyttä. Esim. lehti-ilmoitukset. (Kunta G)
- En osaa sanoa. (Kunta H)
- Kuntaan päin välittyvät tiedot, tekisivät kunnan kanssa yhteistyössä. Kyllä/Ei saako tietoa antaa kunnalle? (Kunta I)
- Ei osaa sanoa. (Kunta J)
- Ei osaa sanoa. (Kunta M)
- Kiinteistökohtaiset käynnit johon pitää panostaa. (Kunta P)
- Ei osaa sanoa, miten tehostaa. Hyvä tällä hetkellä. (Kunta R)
- Ei osaa sanoa. (Kunta S)
- Ei osaa sanoa. (Kunta T)
- Pitäisi ottaa koko jätevesihuolto kokonaisuus huomioon. Eri kuntien tilanteet ympäristösuojelumääräyksistä ja määräyksien huomioon ottaminen. (Kunta U)

4.7 Parasta jätevesineuvonta hankkeessa

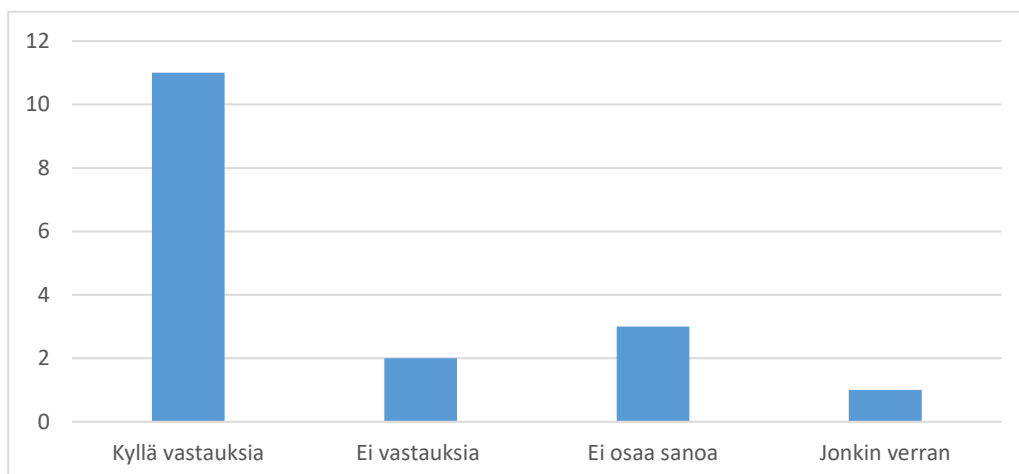
Suurin osa viranomaisista pitää ilmaista tiedonjakamista parhaimpana. Hankkeet ovat tavoittaneet asukkaat ja omistajat ovat innostuneet parantamaan järjestelmiään.

Mikä jätevesineuvontahankkeissa on ollut parasta kunnan näkökulmasta katsottuna?

- Aktiivisuus ja innostunut ote hankkeiden eteenpäin vienti. Kunnille tarjottu tukea. (Kunta A)
- Ilmainen, kuntalaiset ovat suoraan yhteydessä JAMK:kiin. (Kunta B))
- Taustatietojen saaminen tai muihin viranomaisasioihin. Löytyy helposti tarvittava tieto. Korvannut monia tarkastajan käyntejä, kun on jo tieto olemassa. (Kunta C)
- Koko hanke, neuvonta kuuluu kunnantehtäviin, mutta kunnalla ei ole resursseja neuvontaan. Tiedon jakaminen. (Kunta D)
- Neuvonnalla on oikeasti tavoitettu kansalaiset. Kiinteistökohtaiset ja puhelin. Suorakontakti on parasta. (Kunta E)
- Neuvonta ja tiedon anto ja yhteistyö. Helppoa asioida. (Kunta G)
- Maksuttoman neuvonnan saaminen. (Kunta H)
- Hyvä että on ollut olemassa tällaisia hankkeita. Tietoa jaetaan, mutta ihmiset tekevät vasta kun on ajankohtainen. Yleistä tiedotusta, ajan tasalla olevaa tietoa. (Kunta I)
- Varmaan, että tieto on mennyt perille ja on käyty paikan päällä. Ongelmatapauksia on saatu ratkaistua, kunnalla ei ole oikeastaan työvoimaan niin paljon. (Kunta J)
- Raporteista saa yleiskuvan tilanteesta kunnassa. (Kunta M)
- Kiinteistökohtainen neuvonta, omistajalle tullut tieto selkeästi perille. (Kunta N)
- Ihmiset on saatu jossain määrin parantamaan järjestelmiään. Ja tietävät alueet, jossa neuvontaa on tehty. (Kunta P)
- Tiedon jakaminen ja palvelu, on otettu hankkeesta yhteyttä kuntaan. (Kunta R)
- Yleisluonteisesti jätevesijärjestelmiä on saatu paremmiksi ja ihmiset innostuvat laittamaan (JAMK:in järjestämä puolueeton neuvonta), eikä viranomaisten tarvitse huomautella. (Kunta S)
- Kuntalaisten puolueeton kommentin saanti ja ottavat helpommin ohjeita ulkopuoliselta. (Kunta T)
- On saatavilla ilmaista neuvontaa, jota ihmiset ottavat mielellään vastaan. (Kunta U)

4.8 Kyselyt

Viranomaisilta kysyttiin: Onko jätevesineuvontahanke vähentänyt jätevesien käsittelyyn liittyviä kyselyitä kuntanne viranomaisilta?



Kuvio 5. Neuvonta on vähentänyt kyselyitä viranomaisilta (n.17)

Tähän kysymykseen vastattiin 52 % Kyllä, 10 % Ei ja 14 % ei osaa sanoa ja 5 % jonkin verran. Soittajien määrää oli vaikea arvioida, mutta kuitenkin viranomaiset arvioivat soittojen vähentyneen.

- Kyllä. Ohjattu myös JAMK:ille. (Kunta A)
- Ei osaa sanoa, uskoo että on vähentynyt. (Kunta B)
- Kyllä. Korvannut monia tarkastajan käyntejä, kun on jo tieto olemassa. (Kunta C)
- Jonkin verran varmasti. Ei ole tietoa, kuinka paljon on ollut kyselyitä. (Kunta D)
- Kyllä. Puhelin tiedosteluita on tullut vähemmän. Verkkosivut ovat varmasti vähentäneet yhteyden ottoja, sieltä on mahdollisuus hakea tietoa. (Kunta E)
- Ei osaa sanoa. Yllättävän vähän tulee kyselyitä kuntaan. Omat hankkeet ovat saattaneet vaikuttaa, ovat olleet laaja-alaisia. (Kunta G)
- Kyllä. (Kunta H)
- Kyllä. Vaikea arvioida. (Kunta I)
- Ei osaa sanoa. (Kunta J)
- Kyllä. Kyselyitä vähän. (Kunta M)
- Kyllä. Muutenkin tullut vähemmän. (Kunta N)
- Kyllä. Missä neuvot ovat käyneet ja ovat nähty tilanne, että henkilökohtaisesti ohjataan. (Kunta P)
- Kyllä. Hyvin vähän tulee soittoja tänne ja ovat neuvonnan jälkeen soittaneet kuntaan. (Kunta R)
- Kyllä. Ei voi tietää paljon soittoja olisi, jos neuvontaa ei olisi. (Kunta S)
- Kyllä. Kysymykset tulevat hankkeelle. Sekä sieltä saa alueelliset infot, selvitykset. (Kunta T)

4.9 Konkreettinen vaikutus työmäärään

Yleisesti kaikki olivat sitä mieltä, että hankkeet ovat vähentäneet viranomaisten työmäärää. Haastateltavilta tuli myös kommenttia neuvonnasta: Neuvonta on lisännyt työmäärää, kun joutuu etsimään kiinteistöjä, mutta en ole valittanut ja olen tehnyt sen mielelläni. (Kunta N).

Onko jätevesineuvonnalla ollut konkreettista vaikutusta työmääräänne esim. Kyselyiden vähenemisenä tai mahdollisesti lisännyt työmäärää?

- On. Mahdollisesti vähentänyt kyselyitä. Alussa tiedotus on ollut hyvä startti kunnalle, helpotti kunnan työnsä. Saatiin kunnan sisäisesti aloitettu omia käytäntöjä. (Kunta A)
- Vähentänyt kyselyitä kunnalta. YMP.sih. On määritellyt tärkeimmät neuvontakohteet Lisännyt työtä, kun on valmistellut neuvontakäyntejä. Rajannut kohteet ja etsinyt omistajien osoitteita, että puhelinnumeroita. (Kunta E)
- Ilmainen, kuntalaiset ovat suoraan yhteydessä JAMK:kiin. (Kunta B)
- Taustatietojen saaminen tai muihin viranomaisasioihin. Löytyy helposti tarvittava tieto. Korvannut monia tarkastajan käyntejä, kun on jo tieto olemassa. (Kunta C)
- Koko hanke, neuvonta kuuluu kunnantehtäviin, mutta kunnalle ei ole resursseja neuvontaan. Tiedon jakaminen (Kunta D)
- neuvonnalla on oikeasti tavoitettu kansalaiset. Kiinteistökohtaiset ja puhelin. Suorakontakti on parasta. (Kunta E)
- Paljon olisi jäänyt tekemättä. (Kunta G)
- Ei ole lisännyt työmäärää. (Kunta H)
- Ei osaa sanoa, vaikea arvioida. (Kunta I)
- Ei usko olleen vaikutusta. (Kunta J)
- Todennäköisesti vähemmän soittoja. (Kunta M)
- On jonkin verran, kiinteistöjen etsiminen, mutta en ole valittanut. Olen tehnyt mielelläni ylimääräiset tunnit. (Kunta N)
- Työkuorma on vähentynyt. (Kunta P)
- On. Ei ole alusta asti tarvinnut perustella tarpeista. Kuntalaiset ovat tienneet perusvaatimukset ja tietoisia muutoksista. (Kunta R)
- Vähentänyt viranomaisten käyntejä, kun neuvonta on käynyt. (Kunta S)
- Kyllä. Vähentynyt. (Kunta T)
- Ei osaa sanoa. Unto hoitaa, työn jako. (Kunta U)

4.10 Kiinteistönomistajien ohjaaminen jätevesineuvontaan

Pääsääntöisesti viranomaiset ohjaavat asiakkaita mielellään neuvontahankkeelle, mutta pyrkivät itse vastaamaan ensin kyselyihin. Viranomaisista 57 % vastasi kyllä,

5 % vastanneista ohjaavat tilanteesta riippuen neuvontaan ja 19 % ei ohjaa neuvontaan.

Onko teillä ollut käytäntönä opastaa teihin ottaneita jätevesiasioiden kyselijöitä ottamaan yhteyttä jätevesineuvontahankkeen neuvojaan?

- Kyllä. Jos on tarvetta, itse myös vastataan. (Kunta A)
- Kyllä. Riippuu kysymyksestä (yksinkertaiset itse), mutta ohjataan myös JAMK:kiin. (Kunta B)
- Kyllä. Vastaamme itse, mutta ohjaamme myös JAMK:kiin. (Kunta C)
- Kyllä, joskus. Pääsääntöisesti itse neuvotaan. Mainostetaan JAMK:ia. (Kunta D)
- Kyllä. Pyrimme itse vastaamaan ensin. (Kunta E)
- Ei. Itse vastaan, osaan työni. Kyselyitä on hankkeista. (Kunta F)
- Itse olen vastannut, tilanteesta riippuen olen ohjannut JAMK:kiin. (Kunta G)
- Kyllä. (Kunta H)
- Kyllä. Ensin itse vastaan ja kerron minne voi ottaa yhteyttä. Tapauksesta riippuen voi puhua järjestelmistä ja niiden vaatimuksista. Hyvä, että voin sanoa numeron, jonka kanssa voi puhua puolueetonta keskustelua. (Kunta I)
- Kyllä. Olen pyytänyt soittamaan, jos on tullut vaikeampi tapaus ja mainitsen ilmaisen neuvonnan numeron. (Kunta J)
- Ei. On tullut vähän kyselijöitä. (Kunta M)
- Kyllä. Henkilö on ollut vailla neuvontaa ja on opastanut ottamaan yhteyttä JAMK:kiin. (Kunta N)
- Kyllä. (Kunta P)
- Kyllä. Ajan tasainen tieto. Neuvojien kanssa voi keskustella järjestelmän sopivuudesta tai mikä on hyvä, mitä ei voi viranomaisena kehua/sanoa. (Kunta R)
- Kyllä. Itse neuvotaan ja myös ohjataan. (Kunta S)
- Ei. On yritetty itse neuvoa. (Kunta T)
- Ei. Ei ole tullut kyselyitä. (Kunta U)

4.11 Muutoksia edellisiin vuosiin verrattuna

Kysymys 16. Onko edellä mainittujen kysymysten tilanteet muuttunut eri aikoina olleiden neuvontahankkeiden aikana? oli hieman vaikea haastettaville. Haasteltavista 48 % vastasi ei osaa sanoa tai ei oikeastaan. Eli mitään suuria muutoksia ei ole tapahtunut eri aikoina olleiden neuvontahankkeiden aikana. Haastateltavat kommentoivat lainsäädännön muutoksista, että ne hankaloittavat neuvontaa. Myös kommentoitiin asukkaiden asenteita. Aasukkaat ovat nykyään paljon suvaitsevaisempia kuin alkuaikoina.

- Hankkeissa on ollut eri painopisteitä, se on plussaa, mutta lainsäädännön muutokset ovat sekoittaneet ja vienyt uskottavuutta (hallitus). (Kunta A)
- Ei osaa sanoa. (Kunta B)
- Tällä hetkellä hiljaisempaa, ei oteta samalla tavalla yhteyttä kuin alussa. (Kunta C)
- Ehkä ei. Kunnalta kysytyt peruskysymykset pysyvät samoina. (Kunta D)
- Ei osaa sanoa. (Kunta E)
- Ei oikeastaan. (Kunta G)
- Ei oikeastaan. (Kunta H)
- On aikakausia jolloin soitellaan, nyt on hiljaista. (Kunta I)
- Ei osaa sanoa. (Kunta J)
- Ei osaa sanoa. (Kunta M)
- Lainsäädännön muutokset ovat sotkeneet paljon töitä. Kaikki aikaan saannos mennyt ns. hukkaan, kun odotetaan aina uutta muutosta seuraavalle vuodelle. (Kunta N)
- Kyllä. Asenteet ovat helpottaneet. Nykyään kiinteistönomistajat ovat suvaitsevia, kuin alku aikoina. Nyt pyydetään käyntejä kiinteistöille. (Kunta P)
- Ei osaa sanoa. (Kunta R)
- En osaa sanoa. (Kunta S)
- Ei oikeastaan, enemmän ohjautuneet JAMK:kiin. (Kunta T)
- Ei osaa sanoa. (Kunta U)

4.12 Vapaa sana

Kommentit vapaaseen sanaan olivat positiivisia ja viranomaiset toivoivat jatkuvuutta ilmaiseen neuvontaan. Kehitysehdotuksina oli chatti, jolla voisi nopeasti laittaa viestiä ja koulutusta eri toimijoille.

- Toivon, että maksuton neuvonta jatkuu ja koulutusta eri toimijoille. (Kunta A)
- Tiedottamisen jatkaminen ja kiinteistöjenomistajien aktivoiminen. Tarpeen on jatkaa neuvotatyötä. (Kunta C)
- Olen ollut tyytyväinen yhteistyöhön ja toivon maksuttoman neuvonnan jatkuvan. Hankkeille on kysyntää. (Kunta D)
- Toivotaan jatkuvuutta ainakin muutaman vuoden ajan. (Kunta E)
- Jatkakaa samaan malliin. (Kunta H)
- Chatti olisi hyvä, saisi nopeasti yhteyttä. (Kunta J)
- Olen ollut tyytyväinen, vaikka urakka on suuri alkuvaiheessa. Tietoisuus on lisääntynyt. (Kunta M)
- Toivottavasti hankkeet jatkuvat. Kiitokset. (Kunta P)
- Kiitoksen hankkeelle ja toivon hankkeen jatkuvuutta. Yhteistyö on hyvä. (Kunta R)
- Olin hieman ulkona kysymyksiin liittyen. Kiinnostava ja akuutti aihe. (Kunta U)

5 Johtopäätökset

Neuvonta koettiin positiivisena. Poikkeuksena on yksittäisiä kuntia, jotka eivät kokee neuvontaa tarpeellisena. Neuvonnan haluttaisiin myös jatkuvan vielä tulevaisuudessa. Kiinteistönomistajien toimintaan saattaa vaikuttaa lainsäädännön tiheä muuttuminen ja siirtymäajat. Asukas saattaa jäädä odottamaan lopullista, pysyvää linjausta. Asiakas ei halua tehdä turhia tai kalliita korjauksia useaan kertaan.

Neuvontaa on ollut erittäin paljon. Kuntien ja hankkeiden yhteistyö on sujunut. Viranomaiset ovat aktiivisia ja kokevat työmäärän vähentyneen antamalla hankkeelle alueita, jonne neuvontaa kohdistetaan. He myös ohjaavat asiakkaita mielellään hankkeen neuvojen, ensin itse pyrkien vastaamaan kysymyksiin.

Neuvonnan avulla on vähennetty viranomaisten työtaakkaa. Neuvojen tekemät kiinteistökäynnit selkeyttävät omistajien toimintaa ja korjaavat virheelliset tiedon sekä opastavat oikeanlaisiin korjaustoimenpiteisiin. Näin viranomaisilla ei ole välttämättömyys lähteä kierrokselle ja kuntien tiedonjaon paine on pienentynyt. Kunnissa ei ole välttämättä resursseja tehdä tätä kaikkea.

Aikaisemmissa kuntaraporteissa kaivattiin viranomaisilta lisää aktiivisuutta. Kiinteistökäyntien määrät vaihtelevat huomattavasti kunnittain (ks. kuvio 1.) Haastatteluiden perusteella viranomaiset vaikuttivat aktiivisilta. Haastatteluista on kuitenkin vaikea verrata kentällä työskentelevien neuvojen kokemuksiin.

6 Pohdinta

Viranomaiset vastasivat mielellään kysymyksiin, vaikka pari viranomaista jäi haastatteleematta. Kysymykset olivat sopivia ja viranomaiset kommentoivat hyvin ja mainitsivat myös omia kokemuksiaan.

Haastattelun kysymyksillä saatiin vastauksia haettuihin kysymyksiin. Kuitenkin erilaisten neuvontatapojen ja tilaisuuksien arvioimisessa vuosina 2004-2007 ja 2008-2011 viranomaiset eivät muistaneet tarkalleen millaista neuvontaa heillä oli tuolloin ja saattoivat arvioida kaiken kolmeksi tai valitsivat ”ei osaa sanoa” (arviointiasteikko

1-4 ja ei osaa sanoa). Tämä vaikuttaa tulosten luotettavuuteen. Oli myös viranomaisia, jotka eivät olleet tuonna aikana mukana hankkeissa tai töissä kunnalla. Tällaisia opinnäytetyön kaltaisia isompia selvityksiä voisi tehdä useammin, jolloin viranomaiset muistavat että millaista neuvonta on ollut. Aikaisemmissa kuntaraporteissa sanottiin, että palautetta ja kommenttia on pyydetty, mutta se on ollut vähäistä.

Kysymykset ovat hyvin toistettavissa ainakin Keski-Suomen kuntien kohdalta tulevaisuudessakin. Samat kysymykset kävisivät myös kiinteistön omistajille, jolloin voitaisiin verrata viranomaisten ja asukkaiden kokemuksia. Muiden alueiden jätevesihankkeisiin kysymyksiä varmaan jouduttaisiin muokkaamaan sopiviksi. Hankkeiden toteuttamisessa ja painopisteissä voi olla eroja.

Tulevien hankkeiden painotus voisi olla kiinteistön omistajien ohjaaminen suunnitelmien tekoon, jolloin luontevasti voisi kohdistaa tarvittaessa neuvontaa suunnittelijoille, urakoitsijoille ja viranomaisille. Siirryttäisiin seuraavaa vaiheeseen jätevesijärjestelmin kunnostamisessa ja voimassa olevien asetusten vaatimusten saavuttamiseen.

Lähteet

A 209/2011. Valtioneuvoston asetus talousjätevesien käsittelystä viemäriverkostojen ulkopuolisilla alueilla. Annettu 10.3.2011. Viitattu 10.4.2016.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110209>.

A 542/2003. Valtioneuvoston asetus talousjätevesien käsittelystä vesihuoltolaitosten viemäriverkostojen ulkopuolisilla alueilla. Annettu 11.6.2003. Viitattu 10.4.2016.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2003/20030542>.

Werdi. E . 2016. Ehdotus valtioneuvoston asetukseksi talousjätevesien käsittelystä viemäriverkostojen ulkopuolisilla alueilla. Luonnos Perustelumuuisto.

Ympäristöministeriö. Viitattu 15.12.2016.

Kananen. J . 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Suomen yliopistopaino Oy-Juvenes Print.

Manerus. T. 2016 a. Kommentointia opinnäytetyöhön. Viitattu 3.12.2016.

Manerus. T . 2016 b. Kommentointia opinnäytetyöhön. Viitattu 4.11.2016.

Pimiä. N. 2013. Haja-asutusalueen jätevesineuvonta 2012 loppuraportti. Viitattu 25.3.2016.

http://www.jamk.fi/globalassets/tutkimus-ja-kehitys--research-and-development/tki-projektien-lohkot-ja-tiedostot/vesihuoltohanke/raportit/loppuraportti_jv-neuvonta_2012-2013.pdf.

Pimiä. N. 2014. Jätevesineuvonta Keski-Suomessa 2013–2014 Loppuraportti. 4 . Viitattu 25.3.2016.

http://www.jamk.fi/globalassets/tutkimus-ja-kehitys--research-and-development/tki-projektien-lohkot-ja-tiedostot/vesihuoltohanke/raportit/loppuraportti_jv-neuvonta_2013-2104.pdf.

Pimiä. N. N. d. Jätevesineuvonta Keski-Suomessa 2014–2015 Loppuraportti. Liite 2.

Viitattu 25.3.2016. <http://www.jamk.fi/globalassets/tutkimus-ja-kehitys--research-and-development/tki-projektien-lohkot-ja-tiedostot/vesihuoltohanke/raportit/loppuraportti-jatevesineuvonta-2014-2015.pdf>.

Pimiä. N. 2016 a. Opinnäytesuunnitelma. Sähköpostikeskustelu 29.3.2016.

Vastaanottaja Maria Jumpponen. Täydennystä ja ohjeita opinnäytesuunnitelmaan.

Pimiä. N. 2016 b. Kuntaraportti Jätevesineuvonta Keski-Suomessa 2015. 26.1.2016.

Ruuska. R. 2008 a. Neuvontaa ja uutta yrittäjyyttä, Hyvien käytänteiden opas maaseudun vesihuollon kehittämiseen. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylän yliopisto-paino.

Ruuska. R . 2008 b. Neuvontaa ja uutta yrittäjyyttä, Hyvien käytänteiden opas maaseudun vesihuollon kehittämiseen. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylän yliopisto-paino.

Ympäristöministeriö. 2015 a. Tiedote,Jätevesiasetuksen siirtymäaika pitenee kahdella vuodella ja lievennyksiä valmistellaan. Julkaistu 26.3.2015. Viitattu 21.4.2015.

<http://www.ym.fi/fi->

[FI/Ajankohtaista/Tiedotteet/Jatevesiasetuksen siirtyma aika pitenee k%2833046%29](http://www.ym.fi/fi-Ajankohtaista/Tiedotteet/Jatevesiasetuksen_siirtyma aika_pitenee_k%2833046%29).

Liitteet

Liite 1. Haastattelukysymykset

1. Kuinka jätevesineuvontahankkeet ovat vastanneet kunnan neuvontatarpeisiin?

2. Miten neuvonta on mielestänne kehittynyt vuosien aikana?

3. Onko jätevesineuvonta ollut mielestänne tarpeellista?

Kyllä/ Ei

Kommentit:

4. Kuinka tarpeellista jätevesineuvonta on mielestänne ollut eri aikoina? Vuodet 2004–2007 (ensimmäiset vuoden asetuksen voimaantulon jälkeen)

Arvioi eri neuvontamuotojen hyödyllisyyttä kuntanne kannalta:

En osaa sanoa

Jätevesi-infot	1	2	3	4
----------------	---	---	---	---

jätevesi-illat	1	2	3	4
----------------	---	---	---	---

Jätevesiklinikat	1	2	3	4
------------------	---	---	---	---

kiinteistökohtaiset neuvontakäynnit	1	2	3	4
-------------------------------------	---	---	---	---

puhelin- ja sähköpostineuvonta	1	2	3	4
--------------------------------	---	---	---	---

1-4 (en osaa sanoa, (1 hyödytön, 2 melko hyödytön, 3 hyödyllinen, 4 erittäin hyödyllinen)

5. 2008–2011 (jätevesi-neuvontaa muiden hankkeiden ohessa)

En osaa sanoa

Jätevesi-infot	1	2	3	4
----------------	---	---	---	---

jätevesi-illat	1	2	3	4
----------------	---	---	---	---

Jätevesiklinikat	1	2	3	4
------------------	---	---	---	---

kiinteistökohtaiset neuvontakäynnit	1	2	3	4
-------------------------------------	---	---	---	---

puhelin- ja sähköpostineuvonta	1	2	3	4
--------------------------------	---	---	---	---

1-4 (en osaa sanoa, (1 hyödytön, 2 melko hyödytön, 3 hyödyllinen, 4 erittäin hyödyllinen)

6. 2012–2013 (asetusmuutoksen jälkeen), 2012–2015 (siirtymäajan jatkamisen ja uusien muutosehdotusten jälkeen) 2016->

En osaa sanoa

Jätevesi-infot	1	2	3	4
----------------	---	---	---	---

jätevesi-illat	1	2	3	4
----------------	---	---	---	---

Jätevesiklinikat	1	2	3	4
------------------	---	---	---	---

kiinteistökohtaiset neuvontakäynnit	1	2	3	4
-------------------------------------	---	---	---	---

puhelin- ja sähköpostineuvonta	1	2	3	4
--------------------------------	---	---	---	---

1-4 (en osaa sanoa, (1 hyödytön, 2 melko hyödytön, 3 hyödyllinen, 4 erittäin hyödyllinen)

7. Onko maksuttomalle neuvonnalle mielestänne tarvetta tulevaisuudessa (seuraavan 2-5 vuoden aikana)?

Kyllä /Ei

Millaisia tarpeita?

8. Pitäisikö maksutonta neuvontaa kohdistaa myös suunnittelijoille?

Kyllä/Ei

Miksi?

9. Pitäisikö maksutonta neuvontaa kohdistaa myös urakoitsijoille?

Kyllä/Ei

Miksi?

10. Pitäisikö maksutonta neuvontaa tai koulutusta kohdistaa myös kuntien viranomaisille?

Kyllä/Ei

Miksi?

11. Kuinka neuvontaa voisi mielestänne kehittää tai tehostaa tulevaisuudessa?

12. Mikä jätevesineuvontahankkeissa on ollut parasta kunnan näkökulmasta katsottuna?

13. Onko jätevesineuvontahanke vähentänyt jätevesien käsittelyyn liittyviä kyselyitä kuntanne viranomaisilta?

Kyllä/Ei Miten?

14. Onko jätevesineuvonnalla ollut konkreettista vaikutusta työmääräänne esim. kyselyiden vähenemisenä? Tai mahdollisesti lisännyt työmäärää?

15. Onko teillä ollut käytäntönä opastaa teihin yhteydenottaneita jätevesiasioiden kyselijöitä ottamaan yhteyttä jätevesineuvontahankkeen neuvojaan?

Kyllä/ Ei

Miksi?

16. Onko edellä mainittujen kysymysten tilanteet muuttunut eri aikoina olleiden neuvontahankkeiden aikana? Jos on, niin kuinka? Esim. on voinut olla, että alkuaikoina 2004 – 2007 viranomainen on vastaillut itse kyselyihin, mutta sen jälkeen pyytänyt kyselijät soittamaan neuvontahankkeeseen.

17. Vapaa sana